

## سياسة حماية المستهلك المالي في بنك التضامن

اكتوبر ٢٠٢٣م

## الفهرس

م	الموضوع	المواد	الصفحة
*	المقدمة	-	١
١	الباب الأول: تعاريف ومصطلحات.	(٢ - ١)	٥-٤
٢	الباب الثاني: أهمية واهداف ومجال تطبيق هذه السياسة.	(٦ - ٣)	٨ - ٦
٣	الباب الثالث: الأدوار والمسئوليات.	(١١ - ٧)	٩ - ٨
٤	الباب الرابع: مبادئ حماية المستهلك المالي.	(١٧ - ١٢)	٢٤-١٠
*	الملاحق: رفع البلاغات والاختارات عن مخالفات		

## ١. المقدمة

ضماناً لإنشاء علاقة عمل مستمرة مع العملاء، قائمة على الشفافية والافصاح، والتعامل مع كافة العملاء وفقاً لمبادئ العدل والشفافية، قام بنك التضامن باعتماد هذه السياسة تماشياً مع التعليمات التنظيمية التي أصدرها البنك المركزي اليمني والتي تهدف الى تحقيق مجموعة من الأهداف أهمها:

١. تعزيز الممارسات العادلة والمنصفة في مجال الخدمات المالية من خلال وضع الحد الأدنى من المعايير لمقدمي الخدمات المالية ووكلائهم عند التعامل مع العملاء.
٢. زيادة الشفافية لإعلام العملاء عن الخدمات المالية وتمكينهم من الاستفادة منها، وتقديم المعلومات اللازمة لمساعدتهم على اتخاذ قرارات مدروسة.
٣. تعزيز الثقة في قطاع الخدمات المالية.
٤. توفير الآليات الفعالة ذات الكفاءة للتعامل مع شكاوى العملاء فيما يتعلق بتقديم المنتجات والخدمات المالية وتمكينهم من الوصول إلى آليات الانصاف لحل النزاعات.

وعلى ضوء الأهداف السابقة، وتماشياً مع المبادئ العالمية التي تبنتها مجموعة العشرين، تأتي هذه السياسة من بنك التضامن لأجل تعزيز ممارسات المستهلك (الزبون/العميل) التي تعد أساساً للتعاقد السليم والشفاف معه منذ الوهلة الأولى لدخوله البنك، وتطوير منتجات وخدمات البنك بما يلبي احتياجاته وتطلعاته، ويحفظ حقه في الحصول على المعلومة، وتبني مجموعة المبادئ والمتطلبات الهادفة ل العميل في نطاق عمل البنك ووكلاءه وشركائه التابعة.

## الباب الأول

### تعريف ومصطلحات

مادة (١) : تسمى هذه السياسة (سياسة حماية المستهلك المالي في بنك التضامن).

مادة (٢) : يقصد بالمصطلحات والعبارات الواردة بهذه السياسة المعاني الموضحة قرين كل منها ما لم يدل السياق على غير ذلك:

- البنك: بنك التضامن.
- الفرع / مركز الخدمة / الشركة : فروع/مراكز الخدمة / الشركة التابعة لبنك التضامن.
- مجلس الإدارة: رئيس وأعضاء مجلس إدارة البنك.
- الإدارة العليا: المدير العام، نائب المدير العام، ورؤساء القطاعات، وأي مدير آخر من الإدارة الوسطى يتبع للإدارة التنفيذية، وأي شخص آخر غير أعضاء مجلس الإدارة الذين يشاركون في اتخاذ القرارات التي تؤثر على أنشطة تقديم الخدمات المالية كلها أو جزء كبير منها.
- الموظف: الشخص الذي تم تعيينه بقرار رسمي لتقديم خدمات بشكل منتظم على أساس مقابل عائد مالي، يشمل الأفراد المعيّنين وتحت التعاقدات، بما في ذلك الأطراف الثالثة إن وجدت.
- المستهلك المالي (الزبون/العميل): هو شخص طبيعي أو اعتباري يستخدم المنتجات والخدمات التي يقدمها البنك.
- الزبون المحتمل : شخص طبيعي أو اعتباري يتصرف خارج نطاق أعماله والذي يستفسر عن الاستفادة من المنتجات والخدمات التي يقدمها البنك لأول مرة.
- حماية المستهلك المالي : حصول مُستهلكي الخدمات المالية والمصرفية على كامل حقوقهم من دون انتقاص، بوجود إطار تشريعي ينظم العلاقة بين البنوك والمؤسسات المالية ومستهلكي هذه الخدمات، في إطار واضح من العدالة والشفافية، مع ضمان وجود طرق فاعلة لمعالجة الشكاوى.
- سلوك المستهلك: مجموعة من الأنشطة أو القرارات التي يتخذها المستهلك المالي عند التعامل مع البنك واستخدام الخدمات المصرفية التي يقدمها بما يتناسب مع احتياجاته المالية.
- فترة السماح : هي الفترة الزمنية (٤٠ يوم عمل)، والتي يمكن للمستهلك خلالها إلغاء عقده بدون عقوبة.
- الإفصاح: تقديم جميع المعلومات ذات الصلة إلى العملاء بشفافية.

- آليات التعامل مع الشكاوى: آلية التعامل مع شكاوى العملاء الداخلية التي تم إنشاؤها في إطار مقدم الخدمات المالية، وفقاً لما تقتضيه تعليمات البنك المركزي اليمني.
- مقدم الخدمات المالية: الإدارات والفروع والمراكز المعنية في بنك التضامن بتقديم مجموعة الخدمات المالية للعملاء التي تتوافق مع نشاط البنك والغرض الذي انشئ لأجله.
- الطرف الثالث: وكيل معتمد بالنيابة عن البنك.
- الوسيط: كيان يعمل كوسيط بين طرفين في أحد الأطراف المالية لأي عملية.
- حزم المنتجات: بيع منتجات أو أكثر من المنتجات المالية.
- التقييد: هو شرط من شروط الاتفاقية يفرض التزاماً على العميل دون الموافقة الطوعية.
- ربط المنتجات أو الخدمات: بيع منتجات أو أكثر من المنتجات أو الخدمات المالية دون التمييز بينهم عند البيع.
- حل الشكوى: الوصول إلى نتيجة لشكوى الزبون/العميل.
- المعلومات الإلزامية: المعلومات المطلوبة من العملاء والمتعلقة بمنتج مالي أو خدمة معينة والشروط والاحكام المرتبطة بها والتي تتوافق مع تعليمات البنك المركزي اليمني.
- الإعلانات: الإعلانات التجارية والرسائل التجارية في أي وسيلة تروج بشكل مباشر أو غير مباشر للمنتجات أو الخدمات المالية بهدف توصيل رسائل خاصة بالخدمة للجمهور المستهدف.
- تعارض المصالح: كل تصرف أو موقف يحقق مصلحة مادية أو معنوية للأطراف ذات العلاقة أو من يمثلها رسمياً بأي شكل من الأشكال، والتي ترتبط بعلاقة مباشرة أو غير مباشرة بالبنك، ويكون متعارضاً مع أداء واجباتها الوظيفية، أو التعاقدية.
- تسهيلات ائتمانية: اتفاقية بين مقدم الخدمات المالية والعملاء لإتاحة استخدام مبلغ من المال - في صورة تمويل ائتماني وفق صيغ التمويل الإسلامية المعتمدة - لأغراض مختلفة ولفترة زمنية محددة.
- الشمول المالي: توافر وسهولة استخدام خدمات ومنتجات البنك داخل الجمهورية اليمنية أو خارجها بكلفة معقولة وبطريقة عادلة وشفافة تتلاءم مع فئات المجتمع المختلفة من ذوي الدخل المحدود، وأصحاب الأعمال المتوسطة والصغيرة.

## الباب الثاني

### أهمية وأهداف ومجال تطبيق هذه السياسة

مادة (٣) : أهمية حماية المستهلك: يعد حماية المستهلك المالي من العناصر الرئيسية لتحقيق الشمول المالي حيث

حددت مجموعة العشرين بالقمة التي عقدت في تورنتو عام ٢٠١٠م حماية المستهلك والتثقيف المالي من

بين المبادئ التسعة للاشتغال المالي، حيث يلعب موضوع حماية المستهلك المالي والتثقيف المالي:

١. دوراً مهماً في تحسين نوعية وجودة الخدمات المالية المقدمة للعملاء.

٢. يساهم في تشجيع الافراد وزيادة إقبالهم على استخدام الخدمات المالية.

٣. حماية عملاء القطاع المالي الحاليين.

مادة (٤) : الأهداف: تهدف هذه السياسة إلى تحقيق التالي:

١. خلق بيئة تعاون مشترك بين وحدات العمل في البنك لحماية العميل.

٢. الامتثال لمتطلبات حماية العميل، وتوفير الإرشادات والمنتجات، والمواد التسويقية القائمة على الشفافية،

و ضمان حق العميل في الاختيار والمفاضلة.

٣. مراعاة احتياجات العملاء وتلبيتها على شكل خدمات ومنتجات آمنة.

٤. حصول العميل على الخدمات والمنتجات المالية بكل يسر وسهولة وبتكلفة مناسبة وجودة عالية.

٥. وضع الضوابط والمبادئ لوكلاء البنك المعنيين بتقديم الخدمات المالية للعملاء، وحصول العميل على

معاملة عادلة بشفافية وصدق وأمانة.

٦. ضمان تقديم المشورة للعملاء بما يلبي احتياجاتهم ورفع درجة الوعي بمخاطر الاحتيال المصرفي وطرق

ووسائل مكافحته.

٧. تعزيز مبدأ الشفافية والافصاح للأطراف ذو العلاقة قبل البدء بتنفيذ أي معاملة مصرفية، وتشجيع هذا

السلوك بين الموظفين.

٨. تعزيز اركان ودعائم الثقة بين وحدات العمل في البنك والعملاء (الزبائن).

٩. زيادة الثقة والتنافسية في النظام المالي والمصرفي لتحسين نوعية وجودة الخدمات المالية المقدمة للعملاء.

**مادة (٥) : المجال/التطبيق:**

- ١- تطبق هذه السياسة على كافة منتجات وخدمات إدارات وفروع ومراكز تقديم الخدمة في البنك، والشركات التابعة له ووكلاؤه.
- ٢- تلتزم إدارة البنك بالقيام بكل الخطوات الضرورية وأفضل الممارسات لحماية العميل بموجب دليل سياسات وإجراءات معتمدة.

**مادة (٦) : المعايير والتشريعات:**

هذه السياسة تم اعتمادها بناءً على المتطلبات المحلية والدولية، وهي تخضع لقانون مكافحة غسل الأموال، وسياسة مكافحة الرشوة والفساد والاحتيال الصادرة من البنك، ولا تتعارض معهما في أي من بنودها.

## الباب الثالث

### الأدوار والمسئوليات

مادة (٧) : مسؤولية مجلس الإدارة: تشمل مسؤوليات مجلس الإدارة ما يلي:

١. اعتماد السياسات المتعلقة ب العميل، واعتماد هيكل حوكمة فعال ل العميل وفقاً لأحكام التعليمات التنظيمية الصادرة عن البنك المركزي اليمني.
٢. التأكد من توافر الأنظمة الملائمة، والنماذج والإجراءات لضمان التنفيذ والامتثال لأحكام هذه السياسة.
٣. الإشراف على تنفيذ سياسة حماية المستهلك المالي وتعزيز عملية التوعية والتثقيف.
٤. الإشراف على أداء الإدارة التنفيذية وقدرتها على تنفيذ الإجراءات المناسبة وتعيين موظفين يتمتعون بالمعرفة والخبرة الكافية لتنفيذ أنشطة حماية العملاء.

مادة (٨) : مسؤولية الإدارة العليا: تشمل مسؤوليات الإدارة العليا ما يلي:

١. تحديد المنتجات والخدمات المالية التي تنطوي على مخاطر متعلقة بالامتثال، ووضع الضوابط والمعالجات اللازمة لها لحماية العميل.
٢. توفير الإرشاد والتوجيه والموارد بشأن الامتثال لمتطلبات حماية العميل ومراجعة الأنظمة القائمة والمقترحة، والمنتجات والمواد التسويقية.
٣. الإشراف على أي وكيل و/أو طرف ثالث معني بتقديم الخدمات المالية للمستهلك لتقديمها بواسطته أو من خلاله.
٤. الإشراف على الموظفين، وعلى الوكلاء والأطراف الثالثة فيما يتعلق بمتطلبات هذه التعليمات التنظيمية، وتقديم الدورات التدريبية ذات الصلة.
٥. وضع آليات التنسيق والتعاون الوظيفية لحماية الزبون /العميل بين الإدارات والفروع والمراكز، وإعداد التقارير.
٦. مراقبة العمليات على مستوى البنك وفروعه وشركاته التابعة، والامتثال الوظيفي لمتطلبات حماية العميل.
٧. الاطلاع على التقارير المتعلقة بالتعامل مع شكاوى العملاء، وعلى نتائج معالجتها والتوصية بما يلزم.
٨. مراجعة وتقييم وتحديث هذه السياسة والرفع بالتوصية لاعتمادها.

**مادة (٩) : مسؤوليات الإدارات والفروع ومراكز تقديم الخدمة: تشمل المسؤوليات ما يلي:**

تعتبر جميع الإدارات والفروع ومراكز تقديم الخدمة والشركات التابعة في البنك مسؤولة عن الالتزام بهذه السياسة على النحو التالي:

١. كل مدير أو موظف في البنك من موقعه الوظيفي يعد مسؤولاً عن حقوق عملاء البنك حسب موقعه واختصاصه وضمن نطاق عمله ومسؤوليته.
٢. على جميع الإدارات والفروع ومراكز تقديم الخدمة الاحتفاظ بكافة الوثائق والمستندات المطلوبة والتي تساعد وتساهم في متابعة الالتزام بحماية حقوق العملاء والمعالجة السريعة للشكاوى.
٣. التوجيه والتدريب للموظفين، والمشاركة في تحديث السياسة والإجراءات، والمراقبة والتقييم.

**مادة (١٠) : مسؤولية الكول سنتر: تشمل مسؤوليات الكول سنتر ما يلي:**

١. استقبال وتوثيق شكاوى واقتراحات واستفسارات عملاء البنك ومتابعة معالجتها بالجودة المطلوبة.
٢. متابعة تطبيق سياسة حماية المستهلك المالي في البنك بالتنسيق مع كافة إدارات وفروع ومراكز تقديم الخدمة كلاً فيما يخصه.
٣. تثقيف وتوعية وإرشاد ونصح عملاء البنك بحقوقهم البنكية والائتمانية بالتنسيق مع الجهات المختصة في البنك.
٤. التنسيق مع مركز التدريب بإدارة الموارد البشرية والخدمات الإدارية في وضع خطة تدريبية لتثقيف وتوعية وإرشاد موظفي البنك بأهمية الالتزام بتطبيق سياسة حماية المستهلك المالي.
٥. مشاركة المعلومات ذات الصلة بحماية المستهلك بين الوحدات الوظيفية التنظيمية والإدارة العليا، بما في ذلك إحصاءات الشكاوى، وتقارير حالات الغش، والدعاوى القانونية.

**مادة (١١) : مسؤوليات الإدارات الرقابية: تشمل مسؤوليات الإدارات الرقابية ما يلي:**

تقع على مسؤولية الجهات الرقابية إجراء المراجعات الداخلية للآليات والإجراءات المتخذة لحماية العميل، والتي ينبغي أن:

١. تعقد مراجعات للمنتجات والخدمات المالية لتحديد المخاطر المتعلقة بعميل ومراقبتها والتحكم بها.
٢. تحدد آليات الرقابة المناسبة لالأصول المالية للمستهلكين من حالات الاحتيال، والاختلاس، وسوء الاستخدام.
٣. تشمل المساءلة، والشفافية، وإجراءات التعامل مع الشكاوى وسبل الانصاف الأخرى.
٤. تتوافق مع مخاطر مقدم الخدمة المالية ومبادئ وسلوكيات العمل الخاصة وبما يسهل من تحديد المخاطر وقياسها ومراقبتها وضبطها.
٥. تكون كافية لضمان النهوض الفعال بالمسؤوليات وإدارة الموارد والامتثال للمتطلبات التشريعية وغيرها.
٦. عمل التوصيات بالمعالجات اللازمة والرقابة على تنفيذها من خلال تقارير التغذية الراجعة.

## الباب الرابع

### مبادئ حماية المستهلك المالي

- لتقديم المستوى المطلوب من المعاملة العادلة والأمانة والشمول المالي. ستساعد مبادئ حقوق عملاء البنك على تحقيق الهدف المنشود لأنها تطبق على كافة إدارات وخدمات ومنتجات البنك، تشمل المبادئ جميع عملاء البنك (الحاليين والمستقبليين)
- تعتبر هذه المبادئ ملزمة لجميع إدارات البنك المعنية ومكملة للتعليمات والضوابط ذات الصلة، وينبغي تطبيقها على كافة التعاملات التي تتم مع العملاء الأفراد والشركات من تاريخ صدور هذه السياسة.
- ينبغي نشر هذه المبادئ إلى العملاء في الفروع ومراكز تقديم الخدمة في بداية التعامل أو عند حصولهم على منتج أو خدمة جديدة، كما ينبغي إدراجها في موقع البنك الإلكتروني.
- ينبغي على البنك توفير كافة السجلات والمستندات والمعلومات ذات الصلة في هذا الشأن.

#### مادة (١٢) : مبادئ حماية عملاء البنك:

##### المبدأ الأول : المعاملة بعدل ومساواة :

- ينبغي على موظفي البنك التعامل بعدل وأمانة ومساواة مع العملاء في جميع مراحل العلاقة بينهما، بحيث يكون ذلك جزءاً لا يتجزأ من ثقافة البنك، كما ينبغي بذل عناية واهتمام خاص بالعملاء محدودي الدخل والتعليم وكبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة من الجنسين.

##### المبدأ الثاني : الإفصاح والشفافية :

- ينبغي على إدارات البنك المعنية تحديد معلومات الخدمات والمنتجات المقدمة للعملاء، بحيث تكون واضحة ومختصرة وسهلة الفهم، ودقيقة غير مضللة، ويمكن الوصول لها دون عناء خصوصاً شروطها وميزاتها الرئيسية، وينبغي أن يشمل ذلك إيضاح حقوق ومسؤوليات كل طرف وتفصيل الأسعار والعمولات التي يتقاضاها البنك والغرامات والمخاطر وآلية إنهاء العلاقة وما يترتب عليها، إضافة إلى توفير معلومات عن المنتجات والخدمات البديلة المقدمة من البنك.

##### المبدأ الثالث : التثقيف والتوعية المالية :

- ينبغي على إدارات البنك وفروعه المعنية وضع برامج وآليات مناسبة لتحسين معارف ومهارات العملاء الحاليين والمستقبليين ورفع مستوى الوعي والإرشاد لديهم في الخدمات والمنتجات المصرفية المقدمة من البنك وتمكينهم من فهم المخاطر الأساسية ومساعدتهم في اتخاذ قرارات مدروسة وفعالة، وتوجيههم إلى الجهة المناسبة للحصول على المعلومات في حال حاجتهم لذلك.

##### المبدأ الرابع : سلوكيات وأخلاقيات العمل :

- ينبغي على البنك العمل بطريقة مهنية احترافية لما فيه مصلحة البنك والعملاء على امتداد العلاقة بينهما، حيث يُعتبر البنك المسؤول الأول عن حماية مصالح العملاء المالية.

#### المبدأ الخامس: الحماية ضد عمليات الاحتيال :

- ينبغي على مجلس إدارة البنك – من خلال اللجان المنبثقة عنه - حماية ومراقبة حسابات وودائع العملاء والمدخرات وغيرها من الأصول المالية المشابهة من خلال وضع أنظمة رقابية ذات مستوى عالي من الكفاءة والفعالية للحد من عمليات الاحتيال والاختلاس أو إساءة الاستخدام.

#### المبدأ السادس: حماية الخصوصية والأمان للمعلومات :

- ينبغي حماية معلومات العملاء المالية والشخصية من خلال وضع أنظمة رقابية ذات فعالية عالية، ووضع قواعد لجمع البيانات واستخدامها، والتعامل معها وفقاً للتعليمات التنظيمية الصادرة من البنك المركزي، وتشتمل على آليات مناسبة تحدد الأغراض التي من أجلها تم جمع البيانات ومعالجتها، والالتزام بما تضمنته تعاميم البنك المركزي اليمني.
- تفعيل برامج وخدمات أمنية إلكترونية على جميع خدمات ومنتجات البنك.

#### المبدأ السابع: معالجة الشكاوى :

- ينبغي على الإدارة العليا توفير آلية مناسبة لتمكين العملاء من تقديم الشكاوى بحيث تكون الآلية عادلة وواضحة وفعالة، من خلالها يستطيع (الكول سنتر) متابعة ومعالجة الشكاوى دون تأخير وفق التعليمات ذات العلاقة.

#### المبدأ الثامن: المنافسة :

- ينبغي أن يتاح للعملاء القدرة على البحث والمقارنة بين أفضل الخدمات والمنتجات ومقدميها وإمكانية التحويل بينها بسهولة ووضوح وبتكلفة معقولة، والحفاظ على مستوى عال من المنافسة لصالح العملاء.

#### المبدأ التاسع: الأطراف الثالثة (الخارجية) :

- على إدارات البنك المعنية التأكد من التزام الجهات الخارجية التي يتم إسناد مهام لها بمتطلبات هذه المبادئ وأنها تعمل لما فيه مصلحة عملائها وتتحمل مسؤولية حمايتهم، فالوكلاء هم المسؤولون عن الإجراءات التي يتم اتخاذها نيابة عن البنك أو العملاء وفقاً لما ورد في التعليمات التنظيمية الصادرة من البنك المركزي اليمني.

#### المبدأ العاشر: تضارب المصالح :

- الإبلاغ بشكل فوري عند ظهور أي حالة اشتباه أو إمكانية لتضارب المصالح بين البنك والطرف الثالث وفقاً لسياسة تضارب المصالح المعتمدة من البنك، ينبغي على الإدارات والفروع والمراكز التأكد من أن الإجراءات التي تساعد في كشف العمليات المحتملة لتضارب المصالح موجودة ومنطبقة، وعندما تنشأ إمكانية تضارب مصالح بين البنك والطرف الثالث فينبغي الإفصاح عن هذه الحالات، وفقاً لما تحدده تلك السياسة.

## مادة (١٣) : مسؤوليات العملاء:

- ينبغي على موظفي البنك تعزيز مسؤولية العملاء من خلال نشر برامج التوعية والتثقيف المستمرة وبما يساهم في حث العملاء على ما يلي:
١. كن صادقاً عند تقديم المعلومات :  
قدم دائماً المعلومات الكاملة والدقيقة عند تعبئة أي نماذج خاصة بالبنك.
  ٢. اقرأ بدقة كافة المعلومات التي يوفرها لك البنك :  
سوف يتم تسليمك التفاصيل الكاملة بشأن الالتزامات المترتبة عليك وشروط واحكام الخدمات والمنتجات مقابل حصولك على الخدمة أو المنتج، قم بالاطلاع على هذه الالتزامات وتأكد من فهمك لها وقدرتك على الالتزام بها.
  ٣. استخدم الخدمة أو المنتج بموجب الأحكام والشروط :  
لا تستخدم الخدمة أو المنتج إلا وفقاً للأحكام والشروط المرتبطة بها، وفهمها جيداً.
  ٤. اطرح الأسئلة والاستفسارات :  
من المهم طرح الأسئلة على موظفي البنك بشأن أي بند غير واضح أو شرط لم تتأكد منه، وسيقوم الموظفون بالإجابة عن أي أسئلة بطريقة مهنية تساعدك في اتخاذ القرار.
  ٥. معرفة كيفية تقديم الشكوى :  
يوفر لك البنك التفاصيل بشأن تقديم الشكوى والإطار الزمني لموافاتك بالنتيجة، فبادر في رفع الشكوى ان لم تلقى الاستجابة اللازمة.
  ٦. عدم التعرض للمخاطر :  
تحتوي بعض الخدمات أو المنتجات المالية على مستويات متفاوتة من المخاطر فلا تقم بشراء خدمة أو منتج عند الشعور أن المخاطر لا تلائم وضعك المالي.
  ٧. قدم طلب للحصول على المنتجات و/أو الخدمات المتلائمة مع احتياجاتك :  
عند تقديم طلب الحصول على المنتج أو الخدمة، ينبغي عليك التأكد من ملائمته لاحتياجاتك، والإفصاح عن كافة التزاماتك المالية مع كافة الجهات الأخرى، على أن يستند قرارك على قدرتك في الوفاء بالالتزامات المترتبة بعد الحصول على المنتج أو الخدمة.
  ٨. أبلغ البنك بشأن العمليات المشبوهة :  
في حال اكتشفت عمليات مجهولة على حسابك، عليك إبلاغ أقرب فرع للبنك بذلك على الفور أو الاتصال الى الكول سنتر.
  ٩. لا تفصح عن معلوماتك البنكية :  
لا ينبغي أن تقدم تحت أي ظرف أي تفاصيل بشأن الحساب البنكي أو أي معلومات أخرى مصرفية أو شخصية دقيقة إلى أي طرف آخر، واحذر من الممارسات التي قد تنطوي على الاحتيال أو سرقة البيانات.

١٠. استشر البنك في حال مواجهة صعوبات مالية :

تحدث مع الفرع الذي تتعامل معه لطلب الاستشارة في حال كنت تواجه صعوبات مالية تؤثر على تعاملك مع البنك، وذلك لمناقشة الخيارات المتاحة والحلول الممكنة لتجاوز هذه الصعوبات.

١١. تحديث المعلومات :

ينبغي تحديث المعلومات الشخصية الخاصة بك بما في ذلك معلومات الاتصال بحيث يكون التحديث بشكل مستمر ومتى ما طلب البنك ذلك، وستكون مسؤولاً عن المعلومات التي لم تقم بتزويد البنك بها.

١٢. عنوان البريد :

لا تستخدم عناوين أخرى لا تخصك كأصدقاء أو الأقارب حيث يمكن أن يؤدي ذلك إلى إفشاء معلوماتك المالية لهم، واستخدم عنوان البريد (البريد العادي والبريد الإلكتروني) وأرقام الإتصال الخاصة بك عند طلبها من البنك.

١٣. الوكالة الرسمية :

عند منح وكالة رسمية لإنجاز تعاملاتك المالية، أعرف لمن تعطي صلاحية التصرف في أمورك المالية، ومن بإمكانه أن يطلع عليها، وأحرص أن تكون الوكالة رسمية ومدون فيها نطاق وصلاحيات الموكل، ونوع الخدمات التي ترغب في توكيل شخص آخر لإدارتها، وأعلم أنه ليس من حق الشخص الممنوح له التوكيل تغيير بياناتك المصرفية التي تم تزويد البنك بها عند بداية التعامل، ما لم تكن أنت المعني بتحديث تلك البيانات.

١٤. لا توقع على النماذج غير المكتملة :

لا توقع على نماذج فارغة أو غير مكتملة البيانات، وتأكد من اكتمال كافة الحقول المطلوبة والأرقام في النموذج الذي قدمت لك من البنك للتوقيع عليه.

١٥. استعرض كافة معلوماتك :

ينبغي عليك مراجعة جميع البيانات والمعلومات التي سجلتها في نماذج العمليات لضمان عدم وجود أخطاء في رقم الحساب أو المبلغ أو بيانات المستفيد، التوقيع الخاص بك هو الموافقة على محتوى النموذج.

١٦. أحقيتك في الحصول على نسختك :

ينبغي على البنك تزويدك بنسخة من العقود والمستندات الموقعة منك والاحتفاظ بها في مكان آمن.

## مادة (١٤) : الالتزامات الرئيسية (مسؤوليات البنك لحماية العملاء (الزبون / العميل)):

يتضمن هذا القسم التفاصيل بشأن الالتزامات والقوانين الخاصة بالخدمات البنكية والتي تدعم المبادئ العامة لحماية العملاء:

### ١. الأحكام والشروط :

أ. ينبغي على إدارات البنك والفروع المعنية توفير وتوضيح الأحكام والشروط المحدثة للعميل وذلك عبر القنوات المتاحة من البنك أو توفير مطوية خاصة بذلك وتشجيعه على قراءتها قبل الالتزام بالخدمات والمنتجات.

ب. ينبغي أن تبلغ إدارات وفروع البنك العملاء بأي تغييرات في الأحكام والشروط بالإعلان عنها في مواقع العمل والوسائل المتاحة وستعتبر نافذة بعد مرور (٥ أيام عمل) من الإعلان عنها.

ج. ينبغي على إدارات البنك المعنية أن تدرج كافة الأحكام والشروط في نموذج تقديم طلب الحصول على المنتج أو الخدمة والذي يقوم العميل بتعبئته باللغة العربية على أن تكون واضحة ومفهومة وغير مضللة، مع توفير نسخة باللغة الإنجليزية في حال طلب العميل ذلك.

د. ينبغي أن توضح نماذج الطلبات والأحكام والشروط المرتبطة بها بيانات تحذيرية تنص بوضوح على العواقب المحتملة التي قد يتحملها العملاء عند استخدام المنتج أو الخدمة خلاف الشروط المتفق عليها في نموذج الطلب بما يتوافق مع تصنيف مخاطر المنتجات والخدمات.

### ٢. الرسوم والعمولات وتحديد الأسعار:

أ. على إدارات البنك المعنية إبلاغ العملاء بالرسوم والعمولات عند تقديم منتج أو خدمة أو عند توقيع عقد مع العملاء أو في حال طلب العميل ذلك.

ب. على إدارات البنك المعنية التقييد بالرسوم والعمولات المعتمدة للخدمات والمنتجات، بما في ذلك الرسوم التي تفرضها الشركات المسند لها بعض أعمال البنك أو وكيله له.

ج. ينبغي على إدارات البنك المعنية إيضاح تفاصيل احتساب الرسوم والعمولات ومبلغ الربح للمنتجات والخدمات التي يتعامل بها البنك.

د. ينبغي إبلاغ العميل بالتفاصيل الكاملة لأي رسوم أو عمولات تراكمية يتم خصمها من رصيد حسابه النهائي خلال 5 أيام عمل قبل تاريخ إغلاق الحساب أو نقله إلى بنك آخر.

هـ. ينبغي أن تتضمن العقود الخاصة بالخدمات ومنتجات التمويل ما يشير للعميل إلى أن مبالغ الرسوم والعمولات التي ينبغي عليه تسديدها مقابل الحصول على المنتج أو الخدمة سيتم توزيعها على فترة سداد المنتج ولن يتم خصمها مرة واحدة، إلا في حال رغب العميل خلاف ذلك.

و. في حال قرر العميل عدم الرغبة في الحصول على الخدمة أو المنتج المطلوب ولم يباشر الاستفادة منه خلال (٤ أيام عمل)، ينبغي على البنك إعادة مبلغ الرسوم والعمولات المفروضة على العميل.

- ز. لا يحق لإدارات البنك المعنية فرض رسوم على أي تحويلات تتم بين حسابات العميل داخل البنك.
- ح. ينبغي على إدارات البنك المعنية إشعار العميل أن عمليات السحب النقدي المنفذة خارج شبكة صرافتها داخلياً أو خارجياً (خارج اليمن) باستخدام بطاقة الصراف الآلي أو بطاقات الفيزا يترتب عليها رسوم سحب وفقاً للتعرفة المعتمدة.
٣. حماية البيانات والمعلومات والحفاظ على السرية:
١. تقع على إدارات البنك المعنية مسؤولية حماية بيانات العملاء والحفاظ على سريتها سواء البيانات المحفوظة لديه أو لدى طرف ثالث.
  ٢. ينبغي على إدارات البنك المعنية توفير بيئة آمنة وسرية في كافة قنواته البنكية لضمان الحفاظ على سرية بيانات العملاء عند تنفيذه لعملياته البنكية.
  ٣. تقع على إدارات البنك المعنية مسؤولية المحافظة على سرية بيانات العميل، باستثناء الآتي:
    - أ. عندما يكون الكشف عنها أمراً إلزامياً (تفرضه السلطات المختصة).
    - ب. عندما يتم الكشف عن المعلومات بموافقة العميل الكتابية.
  ٤. ينبغي أن يكون لدى إدارات البنك المعنية إجراءات العمل المناسبة والأنظمة الرقابية الفعالة لحماية بيانات العملاء واكتشاف ومعالجة التجاوزات التي حدثت أو المتوقع حدوثها.
  ٥. ينبغي على موظفي البنك، سواء الموظفين الدائمين أو المؤقتين وموظفي الطرف الثالث التوقيع على نموذج المحافظة على السرية بشأن حماية بيانات العملاء والتأكد من عدم كشف معلومات العملاء ومنع الدخول عليها واقتصره على الأشخاص المخولين فقط سواء كانوا على رأس العمل أو بعد تركهم لوظائفهم.
  ٦. يتم التخلص من أوراق العمل المراد إتلافها عن طريق آلة الاتلاف المخصصة أو حرقها حتى لا تتسرب بيانات ومعلومات العملاء.
٤. الخدمات الإلكترونية والرقمية:
١. يلتزم البنك بتقديم خدمات إلكترونية ورقمية تتوفر فيها وسائل ال والأمان.
  ٢. تثقيف العملاء المستخدمين لهذه الأنظمة بأهمية الحفاظ على السرية وعمل العناية الواجبة عند الاستخدام حتى لا يتعرض لعمليات الاحتيال.

٥. البطاقات المصرفية والصرافات الآلية :

١. توفر إدارات البنك المعنية للعميل بطاقة صراف آلي جديدة بناءً على طلب مكتوب من العميل صاحب الحساب ويعيد إصدارها قبل انتهاء فترة الصلاحية إلا في حال رغب العميل خلاف ذلك.
٢. ينبغي أن تتأكد إدارات البنك المعنية أن البطاقات تم إصدارها وتسليمها إلى العميل وفق التعليمات التنظيمية.
٣. ينبغي أن توفر إدارات البنك المعنية قنوات اتصال (الكول سنتر) لمساعدة العملاء في الإبلاغ بسهولة عن حالات فقدان البطاقات البنكية أو سرقتها أو سوء استخدامها.
٤. بحث الشكاوى والمشاكل والمطالبات المقدمة من العملاء بشأن عمليات أجهزة الصراف الآلي أو عمليات نقاط البيع، واتخاذ الإجراءات التصحيحية بشأنها.
٥. لا ينبغي على إدارات البنك المعنية إصدار بطاقة ائتمان أو زيادة الحد الائتماني لها إلا بناءً على طلب مكتوب مقدم من العميل مع مراعاة ضوابط إصدار وتشغيل بطاقات الائتمان وبطاقات الدفع الصادرة من البنك.
٦. على إدارات البنك المعنية عدم التمييز في إصدار بطاقات الائتمان للعملاء عند حجز نسبة محددة من سقف البطاقة، وأن تكون الموافقة أو رفض طلب إصدار البطاقة بعد تحديد قدرتهم (ملاءتهم المالية) على تسديد المستحقات، ولا يحق لإدارات البنك المعنية التمييز في المعاملة ورفض إصدار بطاقة الائتمان لأي فئة من العملاء، ما لم تكن هناك موانع مبررة.
٧. ينبغي على إدارات البنك المعنية إبلاغ العميل بأهمية بطاقات الصرف الآلي، والبطاقات المصرفية وارقامها السرية ودفاتر الشيكات، كما ينبغي إحاطة العملاء بإجراءات الإبلاغ عن حالات السرقة والفقدان وحالات الاحتيال.
٨. يتحمل العميل مبالغ العمليات التي تمت باستخدام بطاقة الائتمان المسروقة أو المفقودة في حال عدم إبلاغه البنك بذلك، ويتحمل البنك مبالغ العمليات المنفذة بعد إبلاغ حامل البطاقة للبنك الخطي أو عبر قنوات البنك المعتمدة، ما عدا الحالات التي يثبت فيها البنك مسؤولية حامل البطاقة عن هذه العمليات.
٩. على إدارات البنك المعنية التأكيد على عملائه التجار عدم تمرير/ فرض أي رسوم إضافية على حاملي البطاقات المصرفية عند استخدامها في محلاتهم التجارية، وعلى إدارات البنك المعنية مسؤولية متابعة إيداعات التاجر للتأكد من ملائمتها لطبيعة نشاطه وتدريب العاملين في المحلات التجارية على استخدام أجهزة نقاط البيع وتزويدهم بالضوابط التشغيلية المطلوب الالتزام بها.
١٠. لا يحق للتاجر (مثل وكالات السفر، محلات تأجير السيارات، محلات الذهب والمجوهرات فرض رسوم إضافية على مبلغ العملية في حال استخدام العميل بطاقة الائتمان) مثل بطاقة فيزا، ماستر كارد، أمريكان إكسپرس) لإتمام عملية الشراء.

١١. ينبغي على إدارات البنك المعنية إبلاغ العملاء بسقف السحب اليومي للبطاقات المصرفية عند إصدار البطاقة أو إعادة إصدارها أو عند تغيير سقف السحب.
١٢. ينبغي حث العملاء على تفادي اختيار أرقام سرية سهلة للخدمات البنكية أو أرقام مرتبطة بتواريخ شخصية وتشجيعهم تغيير هذه الأرقام دورياً.
٦. الخدمات البنكية عبر الإنترنت وأجهزة الصرف الآلي:
  ١. ينبغي على إدارات وفروع البنك المعنية اتخاذ الإجراءات المناسبة للتأكد من أن كافة القنوات البنكية الآلية عبر الإنترنت آمنة، وفي حال تكبد العملاء خسارة مباشرة نتيجة ضعف الضوابط الأمنية لهذه القنوات يتم تعويض العملاء عن أي خسائر، ما لم تكن تلك الخسائر سببها ناتج عن العميل، أو عن سوء استخدام منتجات البنك.
  ٢. ينبغي على إدارات وفروع البنك المعنية توفير قنوات اتصال (الكول سنتر) لمساعدة العملاء على سهولة الإبلاغ عن العمليات المشبوهة / أو عمليات الدخول على بياناتهم أو حساباتهم. أو وجود روابط غير موثوقة المصدر يتم تداولها على أنها صادرة من البنك أو أحد وكلائه.
  ٣. ينبغي على إدارات وفروع البنك المعنية إحاطة العملاء بكافة العمليات على حساباتهم (عمليات مدينة أو دائنة) فور حدوثها عن طريق إرسال رسائل قصيرة مجانية إلى الهاتف الجوال أو عبر الايميل، وتطبيق أكثر من معيار من معايير التحقق من الهوية للخدمات الإلكترونية واتخاذ الحيطة والحذر بشأن عمليات الاحتيال الإلكتروني.
  ٤. التحقق من أن كافة أجهزة الصراف الآلي والخدمات الإلكترونية الأخرى تلبية احتياجات العملاء وتؤدي إلى تسهيل إنجاز التعاملات البنكية وفق أحدث السبل. ومن أقرب المواقع.
  ٥. ينبغي على إدارات وفروع البنك المعنية معالجة المطالبات المرتبطة بعمليات معترض عليها منفضة عن طريق أجهزة الصراف الآلي وفق التعليمات التنظيمية الصادرة في هذا الشأن. والعمليات الأخرى المرتبطة بأطراف ثالثة، كالاعتراضات على سحب البطائق العالمية فيزا وغيرها، فيراعى فيها الفترات المعيارية المطبقة لدى الطرف الثالث في تنفيذ ومتابعة الاعتراضات حتى اقفال كل حالة بحالتها.
  ٦. ينبغي على إدارات وفروع البنك المعنية إجراء صيانة دورية لكافة أجهزة الصراف الآلي والتحقق من جاهزيتها واستمراريتها في جميع الأوقات، ويفضل استبدال أجهزة الصراف التي مضى على خدمتها أكثر من تسع سنوات. أو بحسب ما تقتضيه الحاجة لذلك.
  ٧. ينبغي على إدارات وفروع البنك المعنية استخدام تقنيات حديثة ومتطورة في مراقبة أداء أجهزة الصراف الآلي عن بعد. وحل الإشكالات الفنية أولاً بأول، ومراعاة سقف التغذية بالفئات المقبولة.

٧. الخدمات التجارية :

١. ينبغي على إدارات وفروع البنك المعنية بتوعية العملاء بكيفية تقديم طلب الخدمة مثل:
  - أ. معرفه المصدر، الايام التام بنوع البضاعة.
  - ب. ان يكون مدرك لبنود العقد الذي تم مع المصدر.
  - ج. المعرفة بأطراف العملية التجارية، البنوك المراسلة، موانئ الشحن والتفريغ،
  - د. شرط البيع، والعمولات البنكية، طريقه الدفع.
  - هـ. التأكد من مصداقيه المصدر ومصادر أمواله ونشاطه.
  - و. فتح اعتماد مستندي، بدلاً من دفع حواله مقدمه في حال التعامل كأول مره.
  - ز. ان لا يكون المصدر او أحد ملاكه مدرجين في القوائم السوداء المحلية والخارجية.
  - ح. تقديم كافة الوثائق والمستندات التي تثبت عملية الشراء من المستفيد الأول.
  - ط. ان البضاعة مسموح بيعها في بلد المستورد.
  - ي. الايام بإحكام التعاملات الإسلامية في طلب الخدمة المعينة.

٢. ينبغي على إدارات وفروع البنك المعنية بتوعية العملاء بكيفية طلب خدمة خطابات الضمان مثل:
  - أ. التأكد من أطراف الضمان.
  - ب. التأكد من اسم المشروع المطلوب تنفيذه.
  - ج. دراسة المشروع جيداً قبل التقدم لطلب خدمه الضمان.
  - د. دراسة بنود العقد والشروط والعمولات والجزاءات.
  - هـ. التأكد من ان خطاب الضمان لا يتعارض مع السياسة الداخلية للبنك.

٨. حوالات تضامن باي :

ينبغي على إدارات وفروع ومراكز تقديم الخدمة في البنك ووكلائه توعية عملاء الحوالات بالآتي:

١. أخذ رقم الحوالة من المرسل.
٢. استلام مبلغ الحوالة كاملاً بنفس عملة الحوالة المرسله مالم يرغب العميل بالمصارفة.
٣. استلام الحوالة من فروع ومراكز تقديم الخدمة في البنك أو من أي شركة صرافة.
٤. لا يتم خصم أي عمولة إضافية عند تسليم الحوالة.
٥. عدم إفصاح / مشاركة بيانات الحوالة لأي طرف / جهات أخرى ما عدا الجهات المختصة.
٦. التأكد من كتابة بيانات ورقم مستلم الحوالة بشكل صحيح.
٧. توفير أماكن آمنه بخدمة تضامن باي.

٩. التواصل عبر الإعلان والتسويق :

١. يمكن لإدارات وفروع البنك المعنية استخدام قنواته الرئيسية (الفروع، الموقع الإلكتروني، أجهزة الصراف الآلي، الموبايل المصرفي، الانترنت المصرفي، الرسائل القصيرة SMS، الكول سنتر) وكذلك استخدام قنوات الإعلام العامة (المرئية والمسموعة والمقروءة. إلخ.) لتسويق منتجاته وخدماته باستخدام الأساليب الدعائية والتسويقية التي يراها مناسبة للشريحة المستهدفة، وبما يتماشى مع التعليمات والقواعد التنظيمية الصادرة من البنك المركزي اليمني.
٢. ينبغي عند الإعلان عن أي خدمة أو منتج مرتبط بدفع رسوم أن يتضمن الإعلان اسم وشعار البنك أو وكلائه وبيانات الاتصال والتواصل مع البنك.
٣. يحظر على إدارة التسويق الآتي:
  - تقديم عرضاً أو بياناً أو ادعاء كاذباً أو أن يكون مصوغاً بعبارات يكون من شأنها أن تؤدي بطريقة مباشرة أو غير مباشرة إلى خداع أو تضليل العميل.
  - تقديم إعلان يتضمن شعاراً أو علامة مشابهة دون وجه حق في استعمالها أو استعمال علامة مقلدة.
٤. ينبغي على إدارة التسويق الآتي:
  - أ. توخي الحذر والحرص في أسلوب ومضمون الإعلان وتفاذي استخدام أسلوب مضلل عند تسويق المنتج وعدم تضخيم ميزات المنتج أو الخدمة المعلن عنها، وينبغي أن تكون كافة العبارات والأرقام المستخدمة سهلة الفهم وبخط مقروء وواضح.
  - ب. التأكد من مناسبة عرض وتصميم الاعلان بحيث يلاحظ العميل أنه اعلان موجه ويتطلب الحصول على المنتج أو الخدمة المعلن عنها توفر شروط محددة في العميل.
  - ج. التأكد أن عروض الاعلان أو المادة الترويجية التي تستخدم سعر تشجيعي أو رسوم ابتدائية توضح تاريخ انقضاء فعالية هذه الرسوم ونهاية العرض.
  - د. التأكد أن الإعلانات التي تتضمن (رموزاً مختصرة) قد تم توضيحها.
  - هـ. التأكد من عدم الإشارة إلى أن المنتج أو الخدمة مجانية إلا في حال كان المنتج كاملاً أو الخدمة تمنح مجاناً لجميع العملاء.
٥. ينبغي أن توفر إدارات وفروع البنك المعنية للعملاء في كافة فروع منطقة مخصصة لمراجعة وتعبئة نماذج فتح الحسابات ولحفظ الكتيبات والنماذج التي يمكن للعملاء من خلالها الحصول على النسخة المطلوبة.
٦. يحق للعملاء إبداء الرغبة من عدمه في استلام رسائل قصيرة (SMS) أو منشورات تسويقية للخدمات والمنتجات التي تقدمها إدارات البنك المعنية، وينبغي على البنك الحصول على موافقة العميل بمضمون ذلك، سواء كتابياً أو إلكترونياً بناءً على ما يفضله العميل.

٧. ينبغي على إدارات البنك المعنية ارسال مواد تسويقية لمنتجات إئتمانية للأفراد  
أكبر من (18 سنة).

١٠. آليات التظلم والتعامل مع الشكوى:

١. الحق في تقديم الشكوى: يحق لكل عميل تقديم الشكوى عند الشعور بعدم الرضا أو التضرر بسبب  
سلوك مقدم الخدمات المالية المخالف لما تنص عليه التعليمات التنظيمية، وقواعد السلوك المهني.

٢. استلام الشكاوى: استلام شكاوى العملاء عبر القنوات المحددة من البنك أو من وكلائه، هي خاصية  
مقدمة من البنك للتجاوب مع اهتمامات العملاء، وتسخير إمكانيات البنك وطاقم العمل في عملية  
التطوير وإتاحة المشاركة من خلال رأي العملاء، وهي آلية متاحة ومجانية، وضمن إطار التعليمات  
والضوابط الرقابية في المعالجة بالوقت اللازم، وتتسم بالشفافية. وعلى النحو الآتي:

أ. يتولى كلاً من فريق الكول سنتر والتسويق استلام ومتابعة التظلمات والشكاوى، وتقديم  
الارشادات للعملاء عن كيفية تقديم الشكاوى والتظلمات، وتوثيقها واعلام العميل حال  
معالجتها.

ب. للعميل الحق في تقديم الاعتراضات والشكاوى عبر قنوات الهاتف والبريد الإلكتروني، وأية وسيلة  
أخرى يسهل عليه الإبلاغ من خلالها وليست مقصورة على قناة بذاتها، والتأكد من استلام  
الشكوى من طرف البنك.

ج. يتولى مهمة التعامل مع التظلمات والشكاوى وحلها، فريق متخصص لهذه المهمة، ويعمل على  
توثيقها وإصدار التقارير اللازمة عن جميع الشكاوى المقدمة، والمعالجات التي تمت وفق الفترات  
المحددة.

د. على فريق العمل التحقق من صحة الشكوى ومصادقيتها قبل البدء في تحليلها ومتابعتها، ثم  
اخطار العميل بالمعالجة اللازمة وتوثيق ذلك.

هـ. يعمل فريق العمل على تحليل الشكوى واستخراج البيانات اللازمة عنها وسببها والإجراءات التي  
يجب اتخاذها لحلها وذلك بشكل سريع وفعال وضمن الفترات المحددة في التعليمات التنظيمية.

و. يتولى فريق العمل متابعة حالة الشكوى أو التظلم بشكل مستمر وتوثيق، تاريخ وصول الشكوى  
والإجراءات التي تم اتخاذها والحالة الحالية، والرد بشكل مهني. وترك الاعتبارات الشخصية أو  
الحكم بموجبها.

ز. الوقت المحدد لتسوية شكاوى المستهلك بعد تلقي الشكوى يتم تسويتها وفقاً للإطار الزمني المحدد  
في التعليمات التنظيمية الصادرة عن جهات الرقابة والاشراف.

٣. آلية التعامل مع الشكاوى:

١. على إدارات البنك المعنية التقيد بتعليمات البنك المركزي في شأن ضوابط معالجة الشكاوى مع التأكيد على توثيق استلام الشكوى وتزويد الشاكي برقم مرجع يرسل إلى هاتفه الجوال لاستخدامه في متابعة شكواه.
٢. على إدارات البنك المعنية وضع آلية تقديم الشكوى في مكان واضح بمبنى البنك وفروعه وإدراجها في موقع البنك الإلكتروني وتوفير نسخة مكتوبة للعملاء في حال رغبتهم الحصول عليها مكتوبة.
٣. للعميل الحق في تقديم الشكوى مباشرة إلى الفرع أو عن طريق مركز الاتصال أو عن طريق موقع البنك الإلكتروني أو عن طريق أي قناة اتصال أخرى مناسبة يحددها البنك.
٤. على إدارات وفروع البنك المعنية التواصل مع الشاكي وإحاطته في شأن شكواه خلال (١٠) أيام من تاريخ استلامها، وفي حال عدم إنهائها خلال هذه الفترة، يحاط بمستجداتها في موعد لا يتعدى (١٠) أيام عمل أخرى.
٥. الفترة الزمنية المتوقعة لإفادة المعترض في شأن شكواه (١٤) يوم عمل) من تاريخ تقديم الشكوى على أن لا تتجاوز فترة المعالجة والرد عليها (٣٠) يوم عمل.
٦. ينبغي على إدارات وفروع البنك المعنية توثيق القناة المستخدمة في التواصل مع الشاكي والاحتفاظ بسجلاتها.
٧. في حال عدم رضا الشاكي عن نتيجة شكواه ورغبته تصعيدها إلى مستوى أعلى داخل البنك أو إلى جهة خارجية، على إدارات البنك المعنية تزويده الشاكي بالآلية المتبعة وتوجيهه إلى الجهة المناسبة في هذا الشأن.
٨. على إدارات وفروع البنك المعنية الرد على استفسارات العملاء وحل مشاكلهم وشكاويهم عبر مواقع التواصل الاجتماعي في صفحات البنك المختلفة، والقيام بحملات التوعية اللازمة للعملاء، ومعالجة أي قصور ناتج عن عدم رضا العملاء تم معرفته من خلال استبيان رضا العملاء.
١١. فتح وإغلاق الحسابات:  
الآخذ بالاعتبار تعليمات البنك المركزي بأن يتم تزويد العميل بكشف حساب دوري ينبغي على إدارات وفروع البنك المعنية الآتي:
  ١. قبول وتنفيذ طلبات فتح الحسابات الجديدة في حال اكتمال المستندات والشروط المطلوبة لعملية فتح الحساب، ماعدا الحالات الواردة في سياسة قبول العملاء وإدارة الحسابات أو فتح الحسابات الصادرة عن البنك أو عن جهات الرقابة والإشراف.
  ٢. عدم اتخاذ إجراءات غير مبررة بهدف تأخير عملية فتح حساب للعميل.
  ٣. إبلاغ العميل بأي قرار يتخذه البنك في حال إغلاق حسابه قبل 60 يوماً من تاريخ صدور القرار مع توضيح الأسباب التي أدت لذلك، ويمكن للبنك إغلاق أو تجميد الحساب فوراً في حال اكتشاف حالات اختلاس أو احتيال مرتبطة فيه.

٤. لا يحق لإدارات البنك المعنية أن تشرط على العميل إيداع مبلغ لفتح حساب مصرفي، ويحق لإدارات وفروع البنك المعنية تجميد /إغلاق الحساب في حال كان رصيد الحساب (صفر) لمدة 90 يوم من تاريخ فتحه.

٥. إبلاغ العميل بشكل رسمي بنتائج وتبعات فتح الحساب البنكي وتشغيله، وذلك لضمان إدراكه عواقب تمكين طرف ثالث الوصول للحساب.

٦. إبلاغ العميل بشكل واضح عن الشروط والاجراءات الخاصة بالحسابات الخاملة طرف البنك، حيث يخضع تنشيط الحساب الخامل للرقابة الثنائية بصلاحيه اعلى، يشمل أحدهما مدير الفرع /مدير عمليات مصرفية، وذلك وفقاً للاعتبارات التالية: -.

أ. التحقق من هوية صاحب الحساب: يتعين على المالك الأصلي للحساب تقديم الوثائق اللازمة لإثبات هويته، والتي يمكن أن تشمل بطاقة الهوية بالرقم الوطني أو جواز السفر أو البطاقة العائلية.

ب. تحديث المعلومات الشخصية: يجب على المالك الأصلي للحساب تحديث بياناته الشخصية والتأكد من أنها صحيحة ومحدثة في حال حدوث أي تغيير لها.

ج. تحديد حدود المعاملات: بعد إعادة تنشيط الحساب، يمكن أن يتم تحديد حدود للمعاملات المالية.

د. استئناف العمليات المالية: بعد إعادة تنشيط الحساب، يمكن لحامل الحساب القيام بالعمليات المالية اللازمة كالمعتاد.

هـ. تفعيل الحساب عبر الإنترنت: يمكن تفعيل الحساب الخامل من خلال تسجيل الدخول عبر الإنترنت أو تحديث المعلومات الشخصية، واجراء العمليات المالية.

و. في حالة عدم إعادة تنشيط الحسابات الخاملة خلال المدة المحددة بالقوانين السارية، يحق للإدارة التنفيذية اتخاذ إجراءات آمنة لتجميد الحسابات الخاملة بعد انقضاء (٥ سنوات) من بقائها في وضع خامل، والتأكيد بالاستدلالات القاطعة من استنفاد كافة وسائل الاتصال بأصحاب تلك الحسابات، حيث يتم تحويل مبالغ هذه الحسابات إلى حساب مجمع في الإدارة العامة.

١٢. طلبات التحول الى مزود آخر:

١. لا يفرض البنك القيود التي تمنع إنهاء الاتفاقيات، أو تغيير مقدم الخدمات المالية، أو رغبة المستهلك بإنهاء خدمه او منتج مالي معين.

٢. لا يمتنع البنك بناءً على اشعار من العميل عن تقديم المعلومات اللازمة إلى مقدم الخدمات المالية الجديد عندما يقرر المستهلك الانتقال إلى مقدم آخر، خلال (٣٠) يوم من تاريخ استلام الاشعار.

١٣. أحكام عامة:

١. ينبغي على إدارات وفروع البنك المعنية نشر مبادئ حماية العميل على موقع البنك الإلكتروني وتوفير نسخة ورقية (مطوية) للعملاء الجدد، أو عند حصول العميل الحالي على خدمة أو منتج جديد.
٢. توفر إدارات وفروع البنك المعنية خلال 7 أيام عمل، أو حسب الاتفاق مع العملاء، المستندات الآتية في حال طلب العملاء ذلك:
  - صورة من التعليمات والنماذج الأصلية لأي خدمة أو منتج.
  - صورة من الأحكام والشروط المحدثة.
٣. ينبغي على إدارات وفروع البنك المعنية الأخذ في الاعتبار الحالات الإنسانية عند التعامل مع العملاء الذين لديهم صعوبات مالية طارئة.
٤. ينبغي على إدارات وفروع البنك المعنية تقديم النصح والمشورة لعملائه الذين لديهم صعوبات مالية ومحاولة مساعدتهم للتغلب على هذه الصعوبات قبل المضي في اتخاذ إجراءات قانونية بحقهم.
٥. ينبغي على إدارات وفروع البنك المعنية تحديد ساعات عمل الفروع والاعلان عنها في المداخل الرئيسية للفروع وفي موقع البنك الإلكتروني.
٦. لا ينبغي على إدارات وفروع البنك المعنية في جميع الأحوال التحيز ضد العميل عند التعامل أو بيع أو استخدام أي خدمة أو منتج.
٧. يتعين على الإدارة التنفيذية توفير التقارير والبيانات اللازمة التي يتطلبها البنك المركزي فيما يخص هذه السياسة، وفقاً للمدة الزمنية التي تحددها الضوابط والعمليات الصادرة عن جهات الرقابة والاشرف بهذا الخصوص.
٨. يتعين على الإدارة التنفيذية إخطار المستهلك بالتغيرات الطارئة على الشروط والأحكام، ويشمل ذلك الإخطار عبر القنوات الإلكترونية قبل إدخال التغييرات على أي رسوم قد تفرض على أي حساب من حسابات العميل.
٩. يتعين على الإدارة التنفيذية إعلام العملاء بشكل واضح ومفصل عن الشروط والاجراءات المتعلقة بالحسابات الخاملة، بما في ذلك المدة الزمنية لتصنيف حساب معين كخامل والضوابط الأخرى التي تطبق عند اعتبار الحساب خامل، وما يلزم العميل القيام به لاستمرار حسابه في حالة كان قد تم تصنيفه كحساب خامل.
١٠. على المستويات التنفيذية في البنك تنفيذ التدابير الأمنية والرقابية المناسبة لحماية المعلومات الشخصية والمالية الخاصة بالعملاء، والتأكد من الوكلاء للتدابير الأمنية والرقابية المناسبة لحماية المعلومات الشخصية والمالية الخاصة بالعملاء والامتثال لمتطلبات خصوصية البيانات وسريتها التي تقيد استخدام بيانات المستهلك إلا للغرض التي جمعت البيانات من أجله.

١١. ينبغي الاستجابة للشكاوى والتظلمات بشكل سريع وتسويتها للحد من التأثير السلبي على المستفيد،  
والتعويض إن لزم الأمر.

١٢. يتم مراجعة وتحديث هذه السياسة كل عامين (إذا استدعى الامر ذلك) أو مع كل تغيير يحدث لها  
من قبل الجهات الاشرافية المختصة بالتنسيق مع الجهات المعنية في البنك.

مادة (١٥) : يصدر المدير العام القرارات التنظيمية اللازمة لتنفيذ هذه السياسة، ويرجع إليه لتفسير ما جاء فيها.

مادة (١٦) : تسري أحكام هذه السياسة اعتباراً من تاريخ صدورها وتلغى أي لوائح أو قرارات سابقة بهذا الخصوص.

مادة (١٧) : صدرت هذه السياسة بتاريخ ٢٠٢٣/١٠/٠٥ م.

والله الموفق،،،

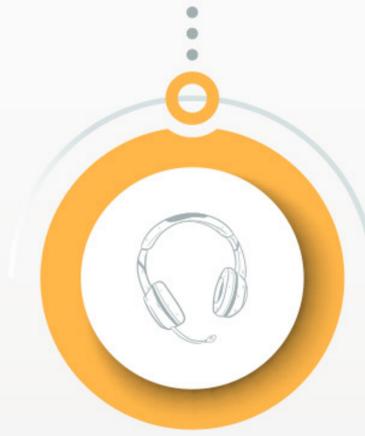
رئيس مجلس الإدارة

شوقي احمد هائل سعيد

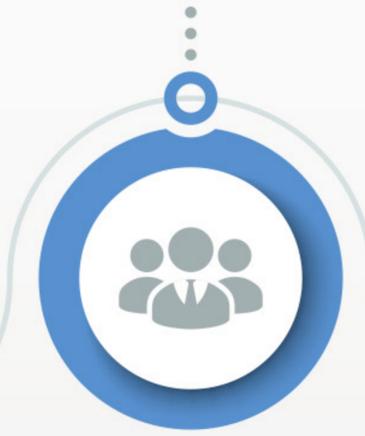
## عزيزي الموظف:

- ◆ لا تتردد في الإبلاغ عن وجود مخالفات في البيئة التي تعمل فيها إلى لجنة تقييم الإلتزام عبر الايميل المخصص لذلك. [compliance.committee@tadhamonbank.com](mailto:compliance.committee@tadhamonbank.com)
- ◆ تتكفل لجنة تقييم الإلتزام بالتعامل مع البلاغات وفق مبدأ السرية التامة الغالب في التعامل مع البلاغات.
- ◆ تتكفل لجنة تقييم الإلتزام في حماية الشخص المبلغ وفق اللوائح الداخلية المعتمدة.
- ◆ تتكفل لجنة تقييم الإلتزام بإعادة رفع حالات الإبلاغ إلى الجهات المعنية حسب جهة الإختصاص والمبينة ادناه:

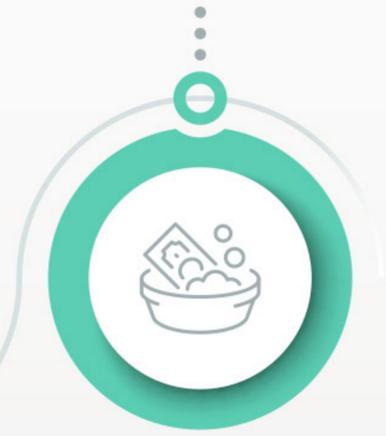
**الشكاوى المرتبطة**  
بالمنتجات والخدمات المقدمة  
إلى الكول سنتر.



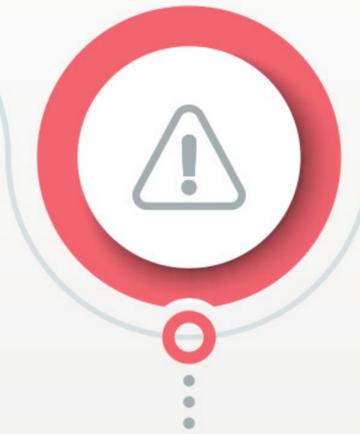
**حالات التمييز**  
والمضايقات أو الآداب العامة  
الإبلاغ إلى الموارد البشرية.



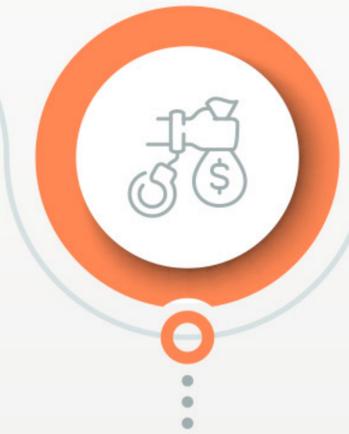
**حالات الاشتباه**  
في قضايا غسل أموال أو تواطؤ  
في تنفيذ عمليات مصرفية غير اعتيادية  
إلى الامتثال.



**الحالات المؤكدة**  
عن اكتشاف خطر قائم أو خطر  
متوقع إلى المخاطر



**حالات مخالفة**  
تطبيق الإجراءات، أو جريمة مالية  
أو احتيالية أو إساءة استخدام الصلاحيات  
إلى التدقيق الداخلي.



◆ يمكنك الإبلاغ عبر الوسائل التالية: ( الهاتف – البريد العادي – الواتس بشكل مباشر إلى مدراء الوحدات الإدارية المبينة أعلاه).

◆ إمكانية الإبلاغ إلى المدير المباشر عن سوء التصرف المهني حيث يتأكد المدير المباشر من ذلك ويقوم برفع تقرير عن الحالة إلى لجنة تقييم الإلتزام.